

NORMA
BRASILEIRA

ABNT NBR
15285

Primeira edição
31.10.2005

Válida a partir de
30.11.2005

Turismo de aventura — Condutores — Competência de pessoal

Adventure tourism - Tour leader - Personal competency



Palavras-chave: Turismo. Conductor. Competência. Certificação.
Descriptors: Tourism. Tour leader. Competency. Certification.

ICS 03.200



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

Número de referência
ABNT NBR 15285:2005
6 páginas

©ABNT 2005

ABNT NBR 15285:2005



© ABNT 2005

Todos os direitos reservados. A menos que especificado de outro modo, nenhuma parte desta publicação pode ser reproduzida ou por qualquer meio, eletrônico ou mecânico, incluindo fotocópia e microfilme, sem permissão por escrito pela ABNT.

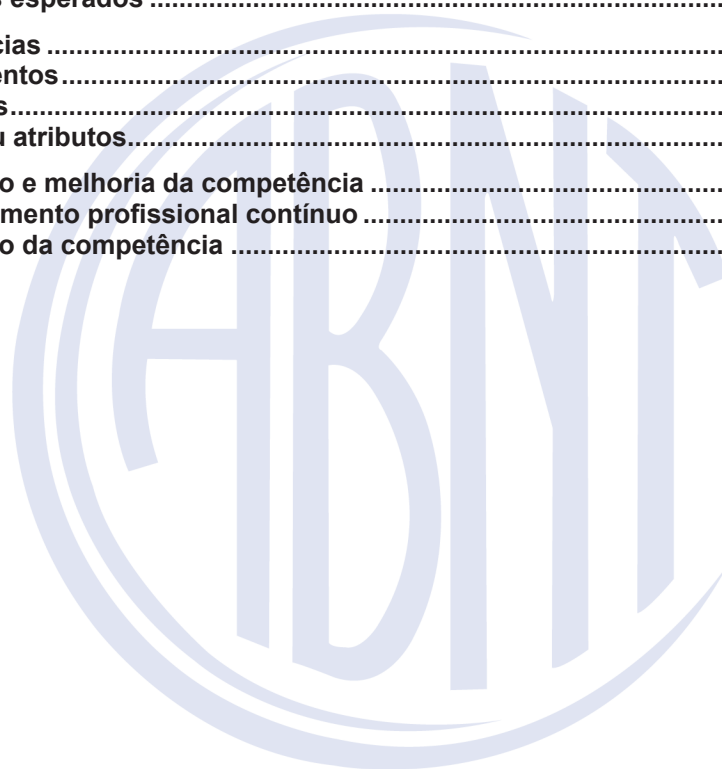
Sede da ABNT
Av. Treze de Maio, 13 - 28º andar
20031-901 - Rio de Janeiro - RJ
Tel.: + 55 21 3974-2300
Fax: + 55 21 2220-1762
abnt@abnt.org.br
www.abnt.org.br

Impresso no Brasil

Sumário

Página

Prefácio.....	iv
Introdução	iv
1 Objetivo	1
2 Definições.....	1
3 Descrição das competências mínimas.....	1
4 Resultados esperados	2
5 Competências	5
5.1 Conhecimentos	5
5.2 Habilidades.....	5
5.3 Atitudes ou atributos.....	6
6 Manutenção e melhoria da competência	6
6.1 Desenvolvimento profissional contínuo	6
6.2 Manutenção da competência	6



ABNT NBR 15285:2005

Prefácio

A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) é o Fórum Nacional de Normalização. As Normas Brasileiras, cujo conteúdo é de responsabilidade dos Comitês Brasileiros (ABNT/CB), dos Organismos de Normalização Setorial (ABNT/ONS) e das Comissões de Estudo Especiais Temporárias (ABNT/CEET), são elaboradas por Comissões de Estudo (CE), formadas por representantes dos setores envolvidos, delas fazendo parte: produtores, consumidores e neutros (universidades, laboratórios e outros).

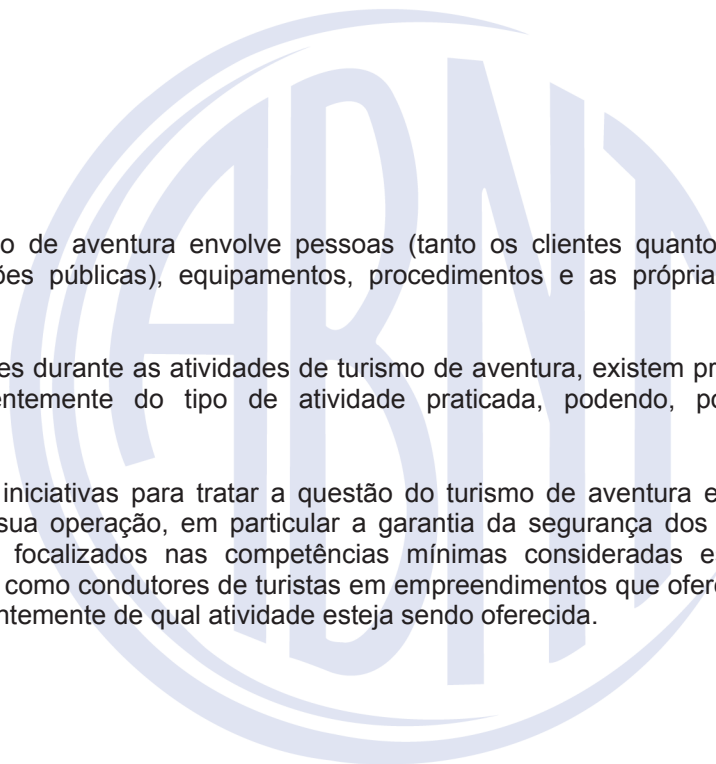
A ABNT NBR 15285 foi elaborada no Comitê Brasileiro de Turismo (ABNT/CB-54), pela Comissão de Estudo de Turismo de Aventura (CE-54:003.01). O Projeto circulou em Consulta Nacional conforme Edital nº 05, de 31.05.2005, com o número de Projeto 54:003.01-001.

Introdução

A segurança no turismo de aventura envolve pessoas (tanto os clientes quanto os prestadores de serviços, inclusive as organizações públicas), equipamentos, procedimentos e as próprias empresas prestadoras dos serviços.

Na condução dos clientes durante as atividades de turismo de aventura, existem procedimentos comuns que são necessários independentemente do tipo de atividade praticada, podendo, portanto, serem considerados transversais.

Assim, como uma das iniciativas para tratar a questão do turismo de aventura e tendo em conta os diversos fatores envolvidos em sua operação, em particular a garantia da segurança dos turistas, é apropriado que se estabeleçam requisitos focalizados nas competências mínimas consideradas essenciais e necessárias aos profissionais que atuam como condutores de turistas em empreendimentos que oferecem as atividades de turismo de aventura, independentemente de qual atividade esteja sendo oferecida.



Turismo de aventura — Condutores — Competência de pessoal

1 Objetivo

Esta Norma estabelece os resultados esperados e as competências mínimas para condutores de atividades de turismo de aventura, independentemente de qual atividade esteja sendo praticada.

2 Definições

Para os efeitos desta Norma, aplicam-se as seguintes definições:

2.1 competência: Capacidade de mobilizar, desenvolver e aplicar conhecimentos, habilidades e atitudes no desempenho do trabalho e na solução de problemas, para gerar os resultados esperados.

2.2 resultados esperados: Resultados das atividades executadas na realização de um serviço.

NOTA Os resultados esperados podem referir-se a uma ocupação, a uma competência ou a um conjunto de competências.

2.3 atividades de turismo de aventura: atividades oferecidas comercialmente, usualmente adaptadas das atividades de aventura, que tenham ao mesmo tempo o caráter recreativo e envolvam riscos avaliados, controlados e assumidos.

NOTAS

- 1 Riscos assumidos significa que ambas as partes têm uma noção dos riscos envolvidos;
- 2 As atividades de turismo de aventura podem ser conduzidas em ambientes naturais, rurais ou urbanos;
- 3 As atividades de aventura freqüentemente têm como uma das suas origens os esportes na natureza.

2.4 condutor: Profissional que conduz um cliente ou grupo de clientes nas atividades de turismo de aventura.

2.5 cliente: Organização ou pessoa que adquire ou usufrui de uma atividade de turismo de aventura.

2.6 medidas de contingência: Ação preventiva e/ou corretiva a ser adotada quando da sinalização ou ocorrência de perigos e riscos.

3 Descrição das competências mínimas

Competências comuns a todos os condutores, independentemente da atividade praticada, relacionadas com:

- a) o atendimento e condução do cliente;
- b) a prestação de um serviço de qualidade;
- c) a segurança;
- d) os cuidados com o meio ambiente e as comunidades envolvidas.

ABNT NBR 15285:2005

4 Resultados esperados

O condutor de turismo de aventura deve ser capaz de:

- a) cumprir a legislação – incluindo, mas não limitado a:
 - atender a legislação específica da(s) região(ões) em que atua, especialmente as relacionadas ao meio ambiente e turismo de aventura;
 - assumir as responsabilidades pertinentes;
 - respeitar os direitos de operação na(s) região(ões) em que atua;
 - b) planejar a atividade de turismo de aventura – incluindo, mas não limitado a:
 - planejamento de rotas e medidas de emergência ou plano de emergência;
 - escolha e preparação de itinerários, considerando o local de operação e sua infra-estrutura disponível;
 - planejamento de alternativas para os casos de condução de grupos sob mau tempo ou outros aspectos inesperados;
 - c) decidir sobre alterações na programação da atividade de turismo de aventura – incluindo, mas não limitado a:
 - fazer análise das situações e cancelar a atividade em função de perigos e riscos;
 - decidir sobre rotas alternativas;
 - adotar medidas de contingência;
 - usar fenômenos naturais úteis na previsão do tempo;
 - d) aplicar técnicas elementares de orientação e navegação – incluindo, mas não limitado a utilizar técnicas de navegação, orientação e cartografia;
- NOTA Entende-se por técnicas elementares: leitura dos pontos cardeais, interpretação básica de cartas topográficas, mapas – legenda e simbologia, escala, curva de nível, utilização de bússola e orientação por sinais naturais (por exemplo, rios, montanhas etc.).
- e) garantir o uso adequado de equipamentos – incluindo, mas não limitado a:
 - manter os equipamentos em perfeito estado e organizados;
 - controlar manutenção/revisões;
 - observar sinais de desgaste ou defeito;
 - providenciar reparos e substituições, quando necessário;
 - f) liderar grupos – incluindo, mas não limitado a:
 - apresentar programas de atividades;
 - organizar, controlar e facilitar a integração dos participantes de grupos;
 - adaptar programas para que fiquem adequados às necessidades de diferentes grupos;

- estabelecer limites claros de comportamento e independência dos participantes;
 - mediar conflitos;
 - lidar com situações adversas ou não rotineiras.
- g) instruir o cliente quanto às técnicas mínimas e práticas necessárias para a realização da atividade – incluindo, mas não limitado a:
- utilizar técnicas de instrução relacionadas às atividades a serem praticadas;
 - realizar preleção;
 - criar um ambiente de estímulo para a aprendizagem;
 - usar linguagem e tratamento adequado;
 - comunicar as informações de forma correta e completa;
 - instruir quanto a procedimentos de emergência aplicáveis;
 - instruir quanto a procedimentos de mínimo impacto sócio-ambiental aplicáveis;
 - instruir quanto ao uso adequado dos equipamentos;
- h) assegurar o bem-estar e a segurança do cliente – incluindo, mas não limitado a ser capaz de:
- gerenciar perigos e riscos, zelando pela segurança física e emocional dos clientes;
 - avaliar fatores que contribuam para acidentes;
 - combinar regras de convívio e criar relações positivas entre os membros do grupo;
 - incentivar e valorizar o respeito à segurança física e emocional dos clientes;
 - observar sinais de desgaste físico e emocional;
 - recomendar alimentação e vestuário adequados à atividade e assegurar seu uso, quando indispensável à segurança;
 - assegurar o fornecimento de informações sobre medidas de emergência consideradas;
- i) gerenciar situações de emergência – incluindo, mas não limitado a:
- avaliar situações de emergência;
 - controlar os grupos;
 - providenciar recursos ou suporte;
 - garantir o bem-estar dos turistas em situações adversas;
 - cuidar de sua sobrevivência;

ABNT NBR 15285:2005

j) aplicar primeiros-socorros – incluindo, mas não limitado a:

- dominar as técnicas de primeiros-socorros;
- aplicar os primeiros-socorros adequadamente a cada situação, de acordo com o permitido por lei;

NOTA Entende-se que primeiros-socorros são procedimentos de emergência que visam manter as funções vitais e evitar o agravamento de uma pessoa ferida, inconsciente ou em perigo de vida, até que ela receba assistência qualificada.

k) prevenir impactos ambientais e sociais decorrentes das atividades de turismo de aventura – incluindo, mas não limitado a:

- aplicar práticas de mínimo impacto;
- sensibilizar e orientar o grupo sobre a importância da conservação do meio ambiente e o respeito às comunidades locais;
- intervir nas ações do grupo quando identificar ações danosas ao ambiente ou às comunidades locais;
- promover práticas de conservação, durante a atividade de turismo de aventura;

l) assegurar a satisfação do cliente – incluindo, mas não limitado a:

- informar sobre as características genéricas da atividade, antes do seu início;
- manter o cliente motivado e interessado na programação;
- manter o cliente informado sobre aspectos específicos durante o desenvolvimento da atividade;
- estar atento às necessidades individuais e prover respectivo suporte;
- receber reclamações e sugestões e dar o tratamento adequado;
- solucionar problemas e estabelecer consenso entre interesses divergentes;

m) cuidar da apresentação pessoal e postura profissional – incluindo, mas não limitado a:

- cuidar da higiene, aparência, postura corporal e disposição física;
- manter limite de relacionamento afetivo durante a atividade;
- lidar com situações constrangedoras;
- usar linguagem e tratamento apropriados;
- manter postura ética e profissional.

5 Competências

As competências necessárias para o alcance dos resultados esperados devem ser avaliadas através dos conhecimentos, habilidades e atitudes indicados em 5.1 a 5.3.

5.1 Conhecimentos

- a) interpretação de sinais naturais climáticos;
- b) técnicas de navegação e orientação (por exemplo, interpretação básica de cartas topográficas, mapas - legenda e simbologia, escala, curva de nível e utilização de bússola, orientação por sinais naturais);
- c) técnicas de condução de grupos, integração e estratégia de solução de conflitos;
- d) estratégias de comunicação e técnicas de instrução para grupos;
- e) requisitos básicos de segurança no turismo de aventura;
- f) fatores que contribuem para a ocorrência de acidentes;
- g) perigos e riscos ambientais mais comuns;
- h) situações e procedimentos de emergência genéricos adequados;
- i) procedimentos de primeiros-socorros;
- j) legislação e conservação ambiental;
- k) técnicas de mínimo impacto ambiental;
- l) regras básicas de educação e convívio social, e cuidados com a higiene pessoal;
- m) aspectos legais e condições de trabalho, tais como responsabilidade civil e criminal, Código de Proteção e Defesa do Consumidor e Legislação de Segurança do Trabalho aplicáveis ao Turismo de Aventura.

5.2 Habilidades

- a) ser expressivo na comunicação oral (como, por exemplo, para manter o interesse dos clientes na atividade);
- b) falar de maneira clara e articulada (como, por exemplo, falar para o bom entendimento da instrução de técnicas para a atividade);
- c) ter coordenação física e sensorial (como, por exemplo, para reagir a situações de risco);
- d) calcular usando fórmulas simples (executar as quatro operações aritméticas, cálculo percentual e cálculo com ângulos);
- e) ter raciocínio lógico-verbal de nível moderado (como, por exemplo, fazer verbalmente a descrição de um procedimento com uma série de etapas encadeadas);

NOTA Usualmente, classificam-se os níveis de raciocínio lógico-verbal em elementar, moderado e avançado.

- f) capacidade de tomar decisões complexas (como, por exemplo, para solução de conflitos);
- g) capacidade de planejamento (como, por exemplo, estabelecer uma seqüência lógica de etapas para atingir um fim específico).

ABNT NBR 15285:2005

5.3 Atitudes ou atributos

- a) ser persuasivo, isto é, negociador, fazer as pessoas mudarem as opiniões;
- b) ser controlador, isto é, assumir o controle, se responsabilizar, dirigir, organizar e supervisionar pessoas;
- c) passar confiança para as pessoas, isto é, estabelecer relações facilmente, saber como atuar e o que dizer, fazendo as pessoas se sentirem confortáveis;
- d) saber ouvir para tomar decisões, isto é, encorajar as pessoas a exprimir suas opiniões, consultar, escutar e levar em conta as suas opiniões;
- e) ser empático e tolerante, isto é, ajudar os que necessitam, saber lidar com diferenças e ser comprometido;
- f) analisar o comportamento das pessoas, isto é, analisar a forma de pensar, a linguagem corporal e as condutas das pessoas, e apreciar entender as pessoas;
- g) ser planejador (curto prazo), isto é, programar com antecipação, apreciar estabelecer objetivos, projetar tendências e desenvolver projetos;
- h) ser otimista, isto é, ter uma postura positiva perante os acontecimentos;
- i) ser versátil, isto é, se ajustar prontamente a diferentes situações;
- j) ser perceptivo, isto é, ser instintivamente atento e capaz de entender situações.

6 Manutenção e melhoria da competência

6.1 Desenvolvimento profissional contínuo

O desenvolvimento profissional contínuo preocupa-se com a manutenção e melhoria das competências. Isto pode ser alcançado por meios como experiência profissional adicional, estudo privado, treinamento orientado, participação em reuniões, palestras, seminários, conferências ou outras atividades pertinentes.

Convém que os condutores de turismo de aventura busquem e possam demonstrar seu desenvolvimento profissional contínuo.

Convém que as atividades de desenvolvimento profissional contínuo levem em conta mudanças em:

- a) necessidades dos indivíduos;
- b) necessidades das organizações;
- c) técnicas, equipamentos e práticas das atividades de turismo de aventura;
- d) prática de relação com clientes;
- e) normas e legislação;
- f) outros requisitos.

6.2 Manutenção da competência

Convém que os condutores mantenham e possam demonstrar as suas competências mínimas, mediante a participação regular em atividades de turismo de aventura (por exemplo, por meio de registros).